

VERTRAGSBEDINGUNGEN IT-SICHERHEIT (VB-IT-S)

§ 1 ALLGEMEINES

Die Flash IT, Im Kirchfeld 7, 77833 Ottersweier (im Folgenden FIT), bietet auf Grundlage der Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihren Kunden das Cybersecurity-Modul an. Managed Dienstleistungen ermöglichen Kunden ohne bzw. mit nur eingeschränktem Security Knowhow ein hohes Maß an Sicherheit für deren Netzwerk. Managed IT-Security Dienstleistungen werden in enger Abstimmung mit dem Kunden nach dessen Beauftragung durch FIT durchgeführt. Die hierfür notwendigen Services sind Bestandteil der im Folgenden beschriebenen Leistung.

§ 2 VERTRAGSSCHLUSS

Auftragserteilungen des Kunden gelten stets als verbindlich. Mit Auftragserteilung gelten die AGB und die vorliegenden Vertragsbedingungen als durch den Kunden angenommen.

§ 3 LEISTUNGSUMFANG

- (1) **Managed-Gateway-Protection**
Die Dienstleistung Managed-Gateway-Protection beinhaltet die mietweise Überlassung eines Firewallsystems pro Kunde für die Vertragslaufzeit. Die aktuell zum Einsatz kommenden Komponenten verfügen über Schnittstellen (Ethernet, PPPoE) zum Weitverkehrsnetz WAN (Ethernet, PPPoE) und zu lokalen Rechnernetzwerk (LAN). Die für den Einsatz infrage kommende Firewall Plattform sowie Software werden entsprechend den Anforderungen des Kunden durch FIT ausgewählt und in dem individuellen Angebot von FIT an den Kunden mitgeteilt. Der Kunde hat weder Anspruch auf Bereitstellung neuwertiger Komponenten oder einer Firewall eines von ihm gewünschten Herstellers, noch hat er Anspruch auf besondere Softwareversionen.
- (2) **Managed-Endpoint-Protection**
Die Dienstleistung Managed-Endpoint-Protection beinhaltet die mietweise Überlassung eines zentral gesteuerten Antivirenschutzes pro Kunde für die Vertragslaufzeit. Die aktuell zum Einsatz kommenden Komponenten verfügen über Schnittstellen (Ethernet, PPPoE) zum Weitverkehrsnetz WAN (Ethernet, PPPoE) und zu lokalen Rechnernetzwerk (LAN). Die für den Einsatz infrage kommende Software werden entsprechend den Anforderungen des Kunden durch FIT ausgewählt und in dem individuellen Angebot von FIT an den Kunden mitgeteilt.
- (3) **Konfiguration des Basis Regelwerks**
Die Firewall wird vor Bereitstellung durch FIT entsprechend dem durch den Kunden bei Beauftragung mitgeteilten, individuellen Regelwerk konfiguriert. Der mögliche Umfang des kundenspezifischen Regelwerks ist von der Leistungsfähigkeit des Firewall Systems abhängig und kann limitiert sein. Eine spätere Anpassung der Sicherheitseinstellung an geänderte Sicherheitsanforderungen des Kunden kann als zusätzliche Leistung beauftragt werden.
- (4) **Installation**
Die Standardleistung beinhaltet die Installation der Firewall Komponente sowie der Antivirus Komponente vor Ort beim Kunden, bzw. am Kundensystem durch FIT. Arbeiten an der Inhouse-Verkabelung sind nicht in der Leistung enthalten. Im Übrigen erfolgt die Installation der Firewall Komponenten, entsprechend den bei FIT bzw. bei deren Unterlieferanten zur Zeit der Ausführung gültigen Regeln für die Standardinstallation.
- (5) **Softwarepflege**
FIT aktualisiert standardmäßig die Firewall-Software (Applikation und Betriebssystem) sowie die Antiviren-Software der betreuten Systeme mit Softwareversionen, insofern sie relevant für die Sicherheitsfunktionen des Systems sind. Die Installation der Patches und Updates erfolgt in der Regel unter Berücksichtigung der Betriebssicherheit des Systems und dem korrekten Zusammenspiel aller Komponenten der Security Umgebung. FIT übernimmt keine Garantie für die Qualität der Hersteller-Patches und Updates.
- (6) **Störungsbeseitigung**
Die Standardleistung beinhaltet den nachfolgend beschriebenen Service.
- (7) **Störungsannahme**
FIT nimmt Störungsmeldungen täglich von 0.00 Uhr bis 24.00 Uhr per E-Mail entgegen. Bei der Störungsmeldung ist es wichtig das FIT folgende Informationen vorliegen: Name, Ansprechpartner, ggf. der Standort (falls es mehrere Lokationen gibt) und die Details der Störung.
- (8) **Entstörung**
Nach Meldung der Störung durch den Kunden untersucht FIT die Ursache der Störung und leitet ggf. die Entstörung ein. Wird hierbei festgestellt, dass nicht die Dienstleistung von FIT, sondern der Internetzugang des Kunden von einer Störung betroffen ist, gilt ausschließlich die für den Internetzugang vereinbarte Regelung zur Störungsbeseitigung. Wird hierbei festgestellt, dass die Dienstleistung von FIT gestört ist, wird die erforderliche Entstörung terminlich insbesondere dann abgesprochen, wenn zur Störungsbehebung auf das Kundensystem vor Ort oder remote zugegriffen werden muss. Während der Servicebereitschaftszeit wird der Kunde nach der ersten Rückmeldung weiterhin regelmäßig über den Stand der Störungsbehebung unterrichtet, sofern er dieses wünscht. Die Servicebereitschaft besteht täglich von 8 Uhr bis 18 Uhr.
- (9) **Hardwaretausch**
Wird im Zuge der Entstörung festgestellt, dass die Fehlerursache ein Hardwaredefekt oder ein anderer, nicht Remote zu behebbender Fehler ist, kann ein Hardwaretausch eingeleitet werden. Der Austausch der betroffenen Hardware erfolgt durch den FIT Service innerhalb von längstens 5 Arbeitstagen.

§ 4 BEREITSTELLUNG

Die Bereitstellung des Dienstleistungspaketes erfolgt innerhalb von vier bis sechs Wochen nach technisch geklärtem Auftragsingang.

§ 5 GEWÄHRLEISTUNG

FIT übernimmt die Gewähr für den technisch korrekten Ablauf ihrer hiermit angebotenen Dienstleistungen gemäß dem gegenwärtigen Stand der Technik. Firewall-Systeme erhöhen den Sicherheitsstandard eines Netzwerkes, können jedoch aufgrund der sich ständig weiterentwickelnden Angriffstechniken keinen 100%igen Schutz bieten. FIT übernimmt daher keine Gewährleistung für den Umfang des Schutzes eines Netzwerkes gegen Angriffe von innen oder außen. Eine Garantie oder die Zusage von Eigenschaften des Firewall-Systems wird durch FIT nicht erteilt.

§ 6 HAFTUNG

- (1) Firewall-Systeme erhöhen den Sicherheitsstandard eines Netzwerkes, können jedoch aufgrund der sich ständig weiterentwickelnden Angriffstechniken keinen 100%igen Schutz vor Angriffen auf das Netzwerk bieten. FIT schließt daher jede Haftung für Schäden, die aus Angriffen Dritter auf das Netz des Endkunden resultieren, grundsätzlich aus. Antivirens Scanner erhöhen den Schutz des eigenen Netzes vor der Infektion mit böswilligen Softwaretools. Dennoch kann dadurch kein 100% Schutz gewährleistet werden. Eine Haftung für evtl. auftretende Schäden wird resultierend daraus grundsätzlich ausgeschlossen.
- (2) Soweit und solange ein Fall höherer Gewalt vorliegt, ist FIT zur Leistungserbringung nicht verpflichtet. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Streik, Krieg, Naturkatastrophen, Aussperrung, Verzögerung oder Ausfall der Belieferung durch Lieferanten, sofern diese durch ein Ereignis der höheren Gewalt verursacht wurden, behördliche oder gerichtliche Verfügungen, Angriffe und Attacken aus dem Internet sowie von Nutzern der Anwendung selbst (z. B. Viren, Würmer, „Denial-of-Service-Attacken“, trojanische Pferde), die FIT auch mit der nach den Umständen des Falles zumutbaren Sorgfalt nicht hätte abwenden können.

§ 7 VERTRAGSDAUER UND KÜNDIGUNG

- (1) Der Vertrag beginnt zu dem in der Auftragsbestätigung festgelegten Zeitpunkt und läuft über die in der Auftragsbestätigung festgelegte Vertragslaufzeit. Der Vertrag kann bis einen Monat vor Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Wird der Vertrag nicht gekündigt, verlängert sich dieser um eine weitere Laufzeitperiode.
- (2) FIT ist berechtigt die vorliegenden Bedingungen zu ändern, wenn dies aufgrund von bei Vertragsschluss nicht vorhersehbaren Entwicklungen, die nicht im Einflussbereich von FIT liegen und FIT auch nicht veranlasst hat, erforderlich ist, um das bei Vertragsschluss zwischen den Vertragsparteien bestehende Äquivalenzverhältnis wieder herzustellen und wesentliche Regelungsinhalte des Vertrages (z. B. Art und Umfang der vertraglich geschuldeten Leistung, Kündigung) hiervon nicht betroffen sind. Änderungen dieser AGB sind auch dann möglich, wenn Schwierigkeiten bei der Durchführung des Vertrages auftreten, die durch Lücken in diesen Bedingungen verursacht werden, z. B. dadurch, dass die Rechtsprechung eine Klausel für unwirksam erachtet. Die Änderung der Bedingungen wird dem Kunden vier Wochen vor deren Wirksamwerden schriftlich mitgeteilt. Dem Kunden steht in diesem Fall ein Sonderkündigungsrecht zu. Kündigt der Kunde nicht innerhalb von vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung, gelten die Änderungen als vereinbart. Hierauf wird der Kunde im Rahmen der Änderungsmitteilung gesondert hingewiesen.
- (3) Das Recht beider Vertragspartner zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (4) FIT bleibt Eigentümerin der für die Vertragslaufzeit mietweise überlassenen Soft- und Hardware. Die für die Laufzeit gemieteten Systeme unterliegen den jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers. Bei Kündigung des Vertrages ist die Hardware in der Originalkonfiguration an FIT zu übergeben. Der Kunde haftet für jede von ihm oder von Dritten, für die er einzustehen hat, verschuldete Beschädigung der mietweise überlassenen Hardware.

§ 8 DATENSCHUTZ UND SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- (5) Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten (Name, Anschrift, E-Mail-Adresse, Telefonnummer, Telefaxnummer, Geburtsdatum etc.) werden im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften des Datenschutzrechtes, insbesondere denjenigen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) sowie des Telemediengesetzes (TMG) verwendet. Die vom Kunden mitgeteilten personenbezogenen Daten, soweit diese für die Begründung, inhaltliche Ausgestaltung oder Änderung des Vertragsverhältnisses erforderlich sind (Bestandsdaten), werden ausschließlich zur Abwicklung der zwischen dem Kunden und FIT abgeschlossenen Verträge verwendet.
- (6) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht. Anstelle der unwirksamen Bestimmungen gelten die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.
- (7) Das Vertragsverhältnis unterliegt ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.
- (8) Ausschließlicher Gerichtsstand für alle aus dem Vertragsverhältnis resultierenden Streitigkeiten ist Bamberg.

Stand: Februar 2018